Manual de Usuario Asesor Mesa de Ayuda WEB

Ing. Néstor Ramos

Bogotá, Marzo de 2012

¿Qué es la mesa de ayuda?

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Es un grupo de soporte técnico establecido por la GIDT para mantener operando la infraestructura Tecnológica de la UNAD, conformado por un analista (screener) y un grupo de técnicos de soporte.

El cual utiliza una ***herramienta de entorno WEB*** para la gestión y solución de las posibles incidencias y la atención de requerimientos relacionados con soporte técnico de los usuarios de la UNAD.

El uso de esta herramienta le garantiza al usuario una respuesta oportuna a sus solicitudes de soporte técnico.

¿Tecnología Utilizada?

Se modifico y adecuo la herramienta GLPI ("*Gestion Libre du Parc Informatique*"), aplicación de Software Libre para la administración y gestión de un parque de recursos informáticos.

Servidor Linux Debian Squeeze
Servidor Apache 2
Base de Datos Mysql 5
PHP 5

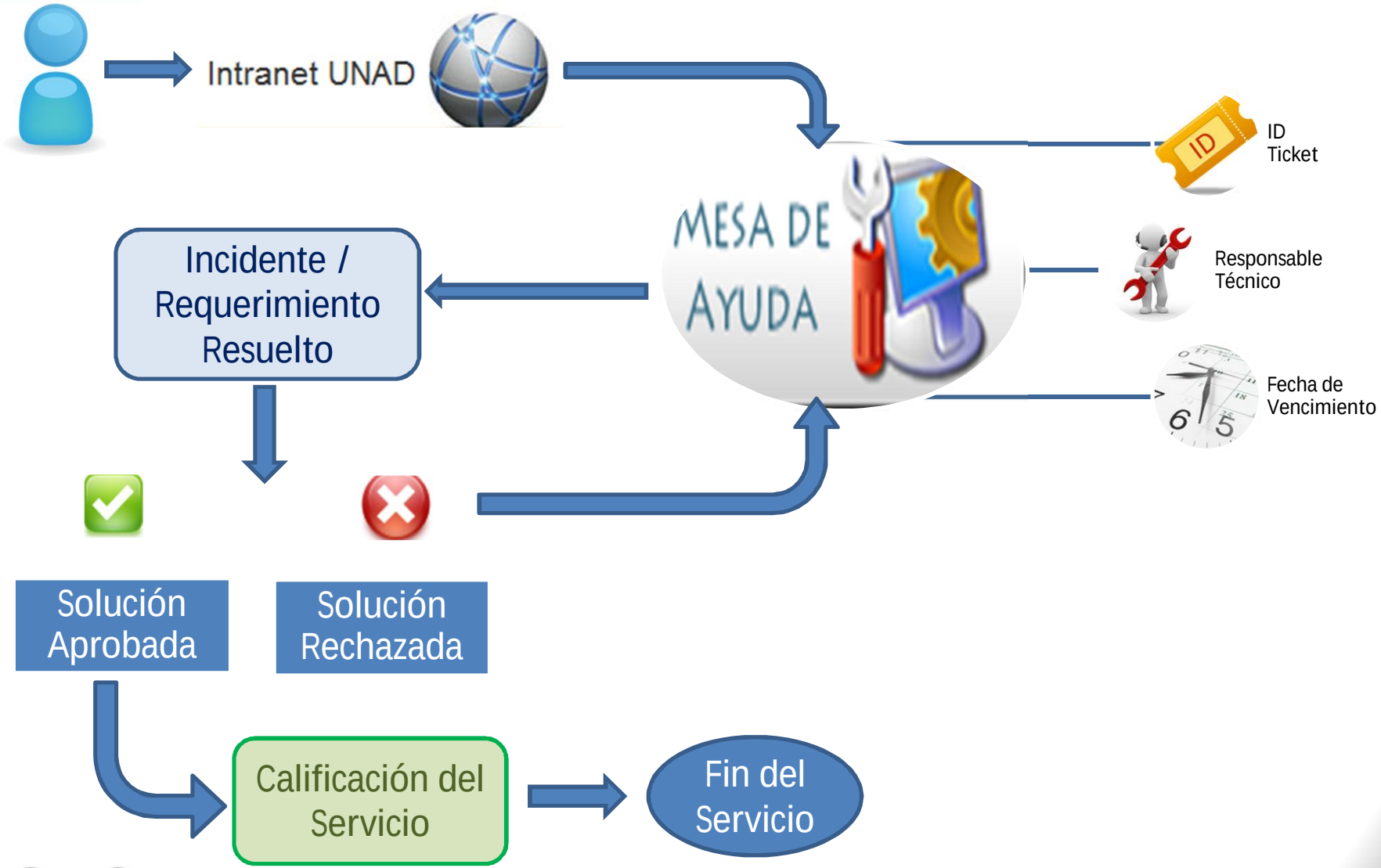
Tipo de Solución

- **INCIDENTE:** Evento único o serie de eventos inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio.

- **REQUERIMIENTO:** Características que se desea que posea un sistema o un software. (El cuál se programa con anterioridad).

El tiempo de solución para cada uno de ellos corresponde a los Acuerdos de Nivel de Servicio. INCIDENTE 1440 minutos; REQUERIMIENTOS 3840 minutos.

Diagrama del Servicio



¿Cómo solicitar ayuda?

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Herramienta Mesa de Ayuda

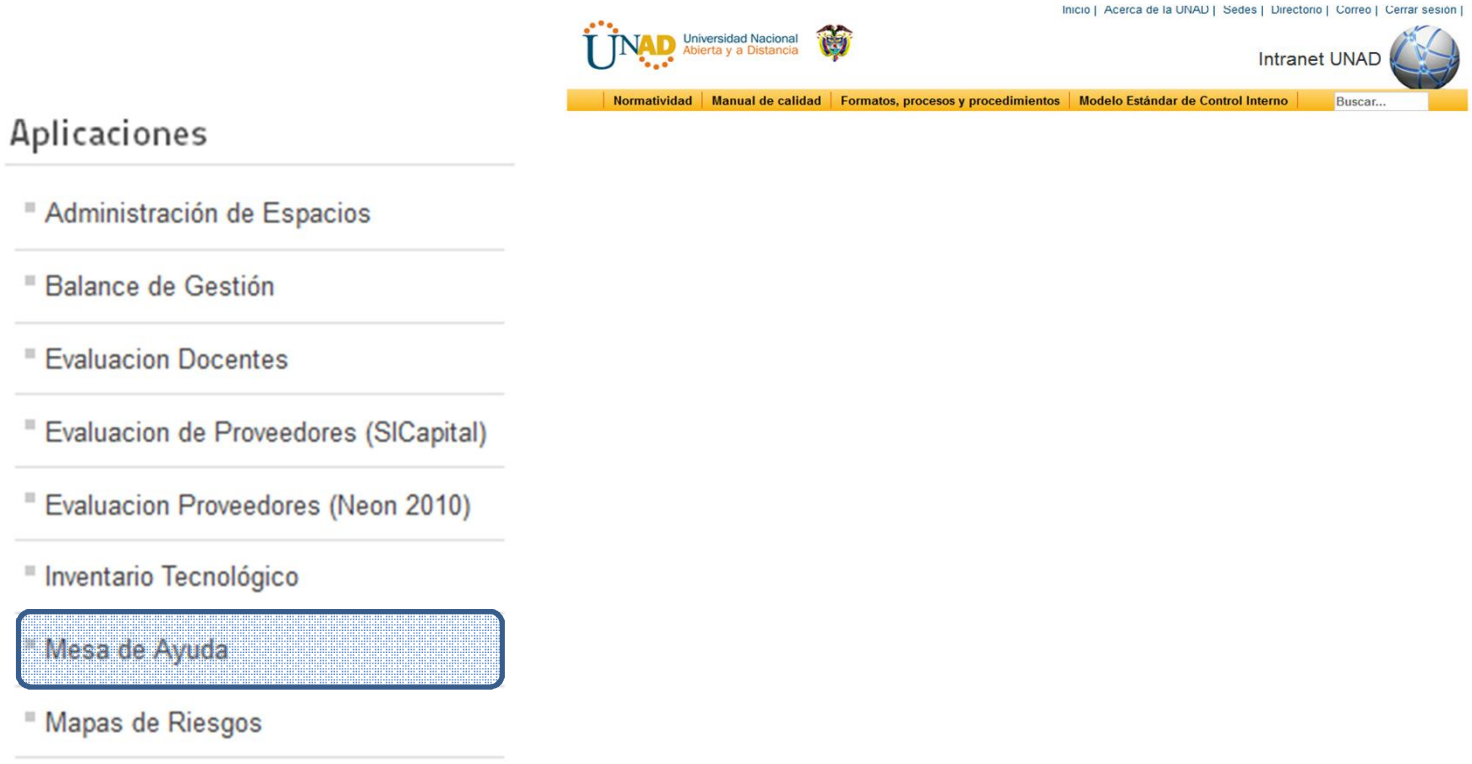
soporte.tecnico@unad.edu.co

Ext 1609 en Sede JCM, en los centros regionales el espejo GIDR socializará el protocolo si el usuario no lo puede hacer por mesa de ayuda.

Ingreso a la aplicación

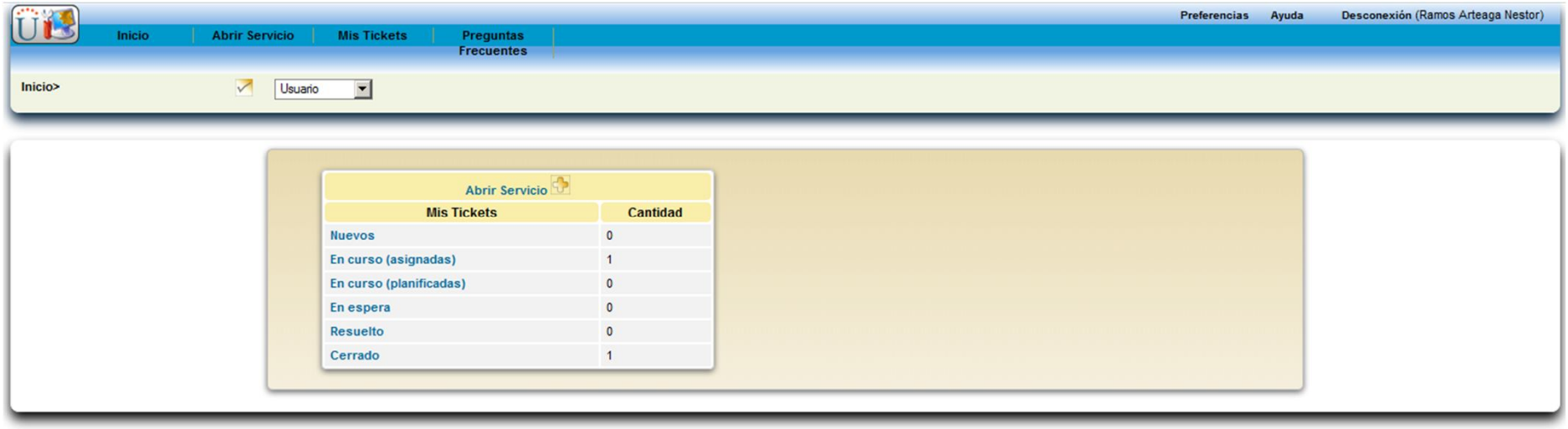
- Ingresar a la intranet http://intranet.unad.edu.co

- Hacer clic en el enlace de mesa de ayuda del menú aplicaciones.



Pantalla Inicial de la aplicación

- En la pantalla inicial se encuentran el menú superior y la tabla de resumen de los tickets del usuario.



Nota: Verificar que la información del nombre del usuario sea correcta.

Menú de la aplicación

En el menú se encuentran los siguientes enlaces:

- **Abrir Servicio:** Reportar un incidente o Solicitar un Requerimiento.
- **Mis Tickets:** Revisar los tickets registrados por el usuario en el sistema.
- **Preguntas Frecuentes:** Soluciones y recomendaciones a incidentes frecuentes y Requerimientos especiales.

Resumen Tickets del Usuario

Los tickets del usuario se agrupan por el estado actual del servicio:

- **Nuevos:** Son las solicitudes a las que no se les a dado ningún tratamiento.
- **En curso (asignadas):** Las solicitudes que tienen asignado un responsable técnico.
- **En curso (planificadas):** Los que tienen una acción planificada y que están a cargo de un responsable técnico.
- **En espera:** En stand by, debido al tramite de una garantía.
- **Resueltos:** Resueltos y pendientes de la aceptación del usuario.
- **Cerrados:** Cerrados por el usuario y pendientes de calificar el servicio.

Abrir un Servicio [Incidente - Requerimiento]

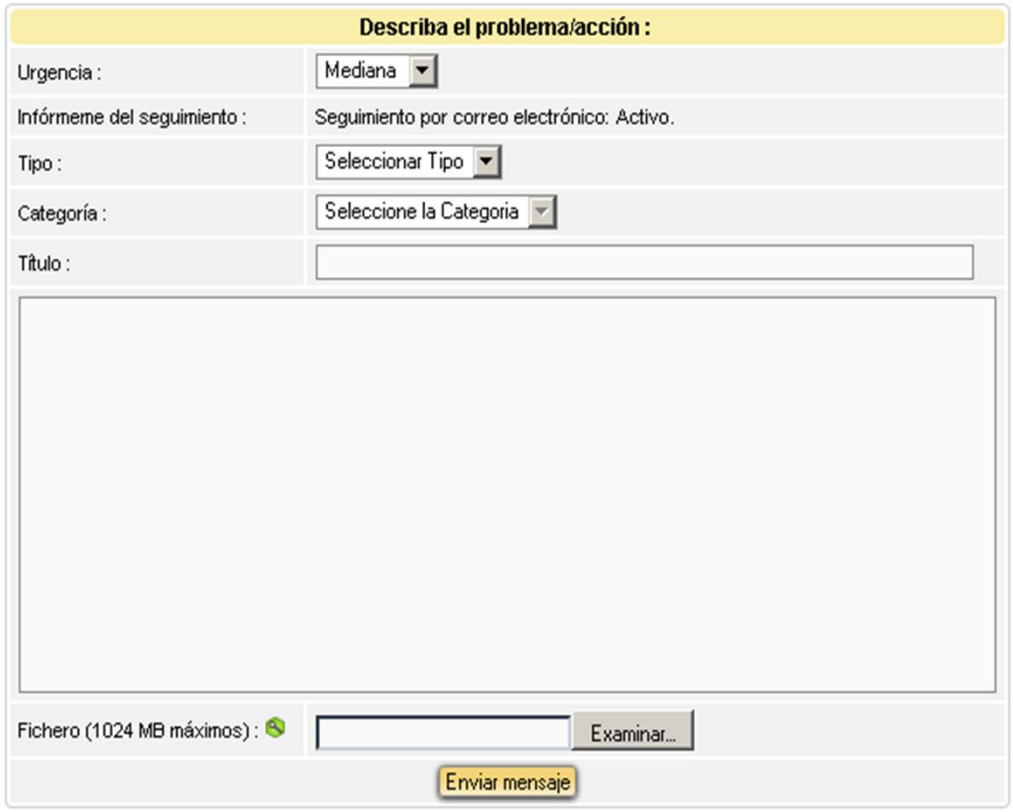
Se hace clic en cualquier de los enlaces *Abrir Servicio*, ubicados en el menú superior o en la tabla de resumen de Tickets del Usuario.

Mis Tickets	Cantidad
Nuevos	0
En curso (asignadas)	1
En curso (planificadas)	0
En espera	0
Resuelto	0
Cerrado	1

Abrir un Servicio [Incidente - Requerimiento]

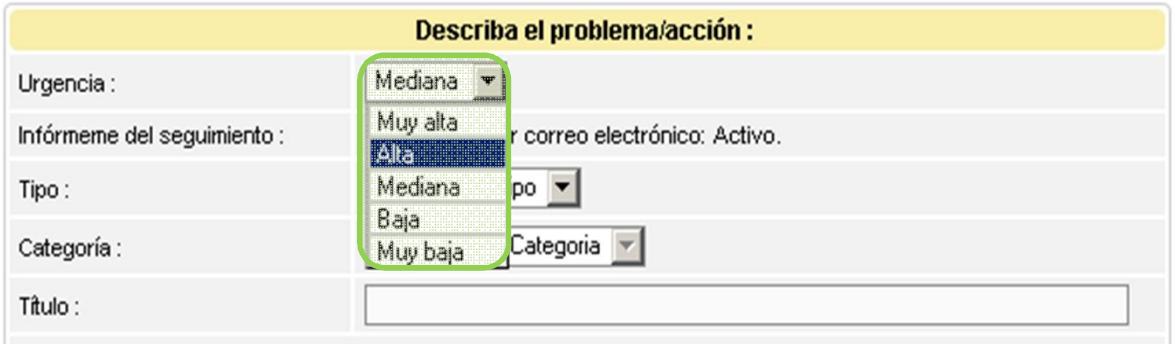
Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Formulario de abrir un incidente o requerimiento.

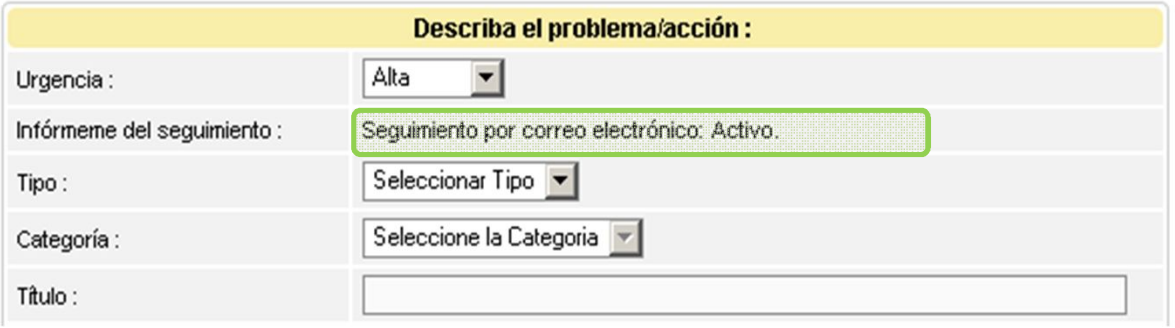


Abrir un Servicio [Incidente - Requerimiento]

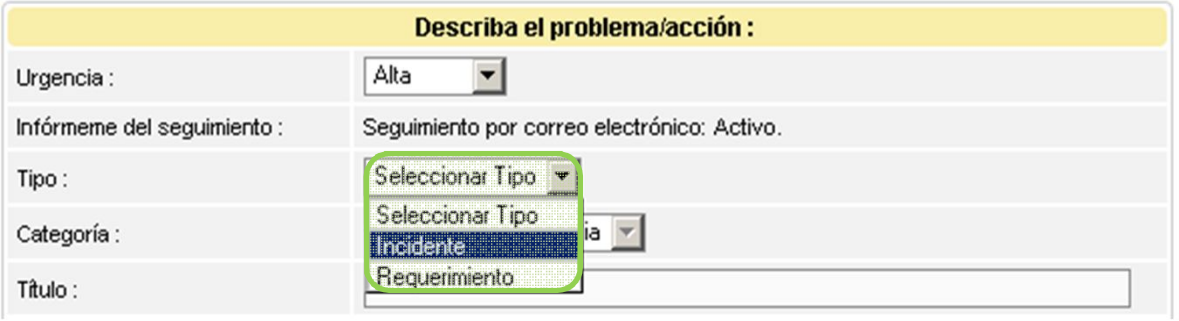
Seleccionar la urgencia con que se requiere la atención.



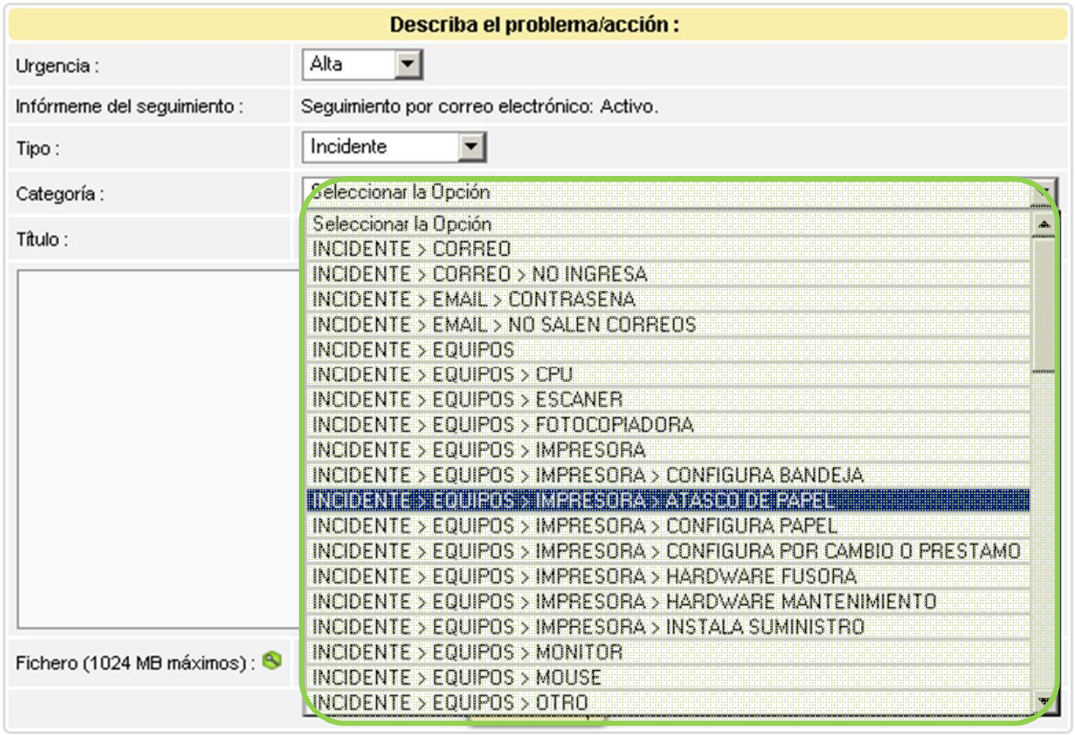
Seguimiento por correo electrónico.



Seleccionar el tipo de servicio.

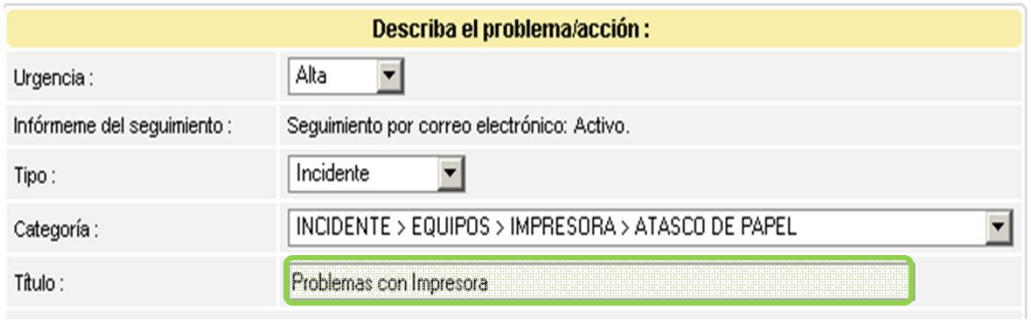


Abrir un Servicio [Incidente - Requerimiento]


Describa el problema/acción :
Urgencia :
Alta
Infórmeme del seguimiento :
Seguimiento por correo electrónico: Activo.
Tipo :
Incidente
Categoría :
Seleccionar la Opción
Título :
Seleccionar la Opción
INCIDENTE > CORREO
INCIDENTE > CORREO > NO INGRESA
INCIDENTE > EMAIL > CONTRASENA
INCIDENTE > EMAIL > NO SALEN CORREOS
INCIDENTE > EQUIPOS
INCIDENTE > EQUIPOS > CPU
INCIDENTE > EQUIPOS > ESCANER
INCIDENTE > EQUIPOS > FOTOCOPIADORA
INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA
INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > CONFIGURA BANDEJA
INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > ATASCO DE PAPEL
INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > CONFIGURA PAPEL
INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > CONFIGURA POR CAMBIO O PRESTAMO
INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > HARDWARE FUSORA
INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > HARDWARE MANTENIMIENTO
INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > INSTALA SUMINISTRO
INCIDENTE > EQUIPOS > MONITOR
INCIDENTE > EQUIPOS > MOUSE
INCIDENTE > EQUIPOS > OTRO
Fichero (1024 MB máximos) :

Elegir la Categoría / Tema de incidente o requerimiento.

Registrar el titulo para el servicio.

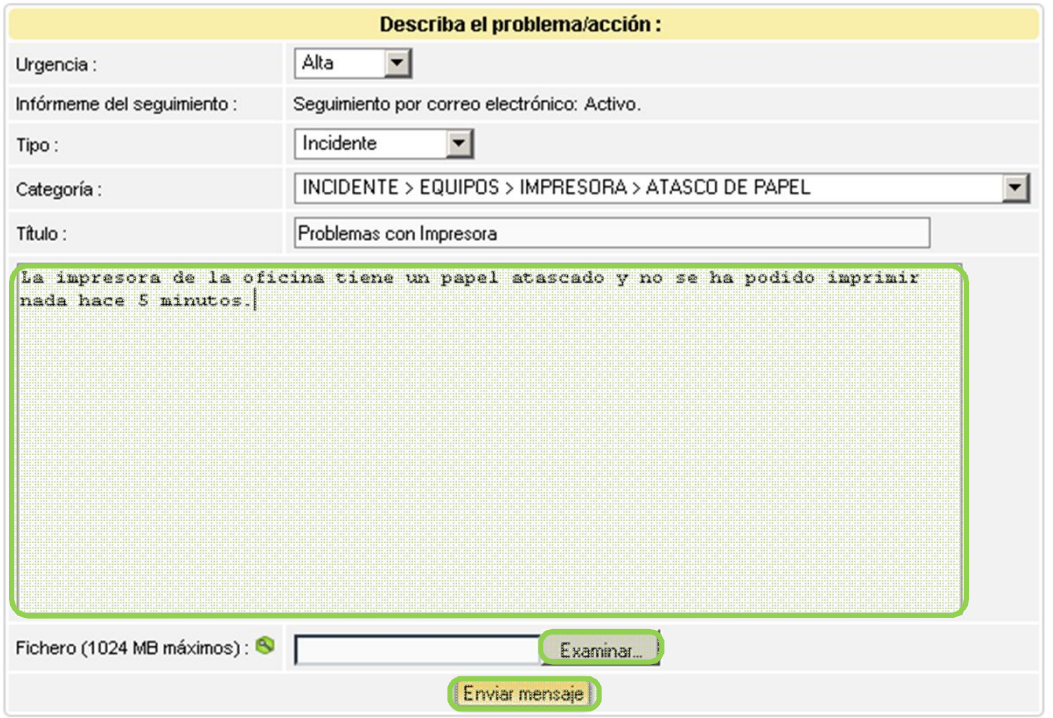


Abrir un Servicio [Incidente - Requerimiento]

Describir lo más exactamente posible el problema o solicitud.

Si se requiere, se debe puede anexar un archivo, respetando el tamaño.

Para terminar se hace clic en *Enviar* mensaje y la herramienta asignara un número de ticket para su seguimiento.


Describa el problema/acción :
Urgencia :
Alta
Infórmeme del seguimiento :
Seguimiento por correo electrónico: Activo.
Tipo :
Incidente
Categoría :
INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > ATASCO DE PAPEL
Título :
Problemas con Impresora
La impresora de la oficina tiene un papel atascado y no se ha podido imprimir nada hace 5 minutos.
Fichero (1024 MB máximos) :
Examinar...
Enviar mensaje

Seguimiento por correo electrónico

Correo Calendar Docs Sites Más
Correo
1–100 de 4.845
REDACTAR
Recibidos (140)
Destacados
Importante
Soporte Tecnico [GLPI #0000053] Abrir una incidencia Problemas con Impresora - URL 10:07
Jorge Eduardo Hincapie V. correo de estudiantes - Buen dia a todos, Revisando el correo de los estudiantes hoy tenemos creadas 7: 09:54

La aplicación envía un correo al usuario, informándole que fue abierta una incidencia y que se le asigno a un asesor.

Soporte Tecnico soporte.tecnico@unad.edu.co 11:19 (Hace 0 minutos)
para usuario

URL : http://mesadeayuda.unad.edu.co/index.php?redirect=ticket_53

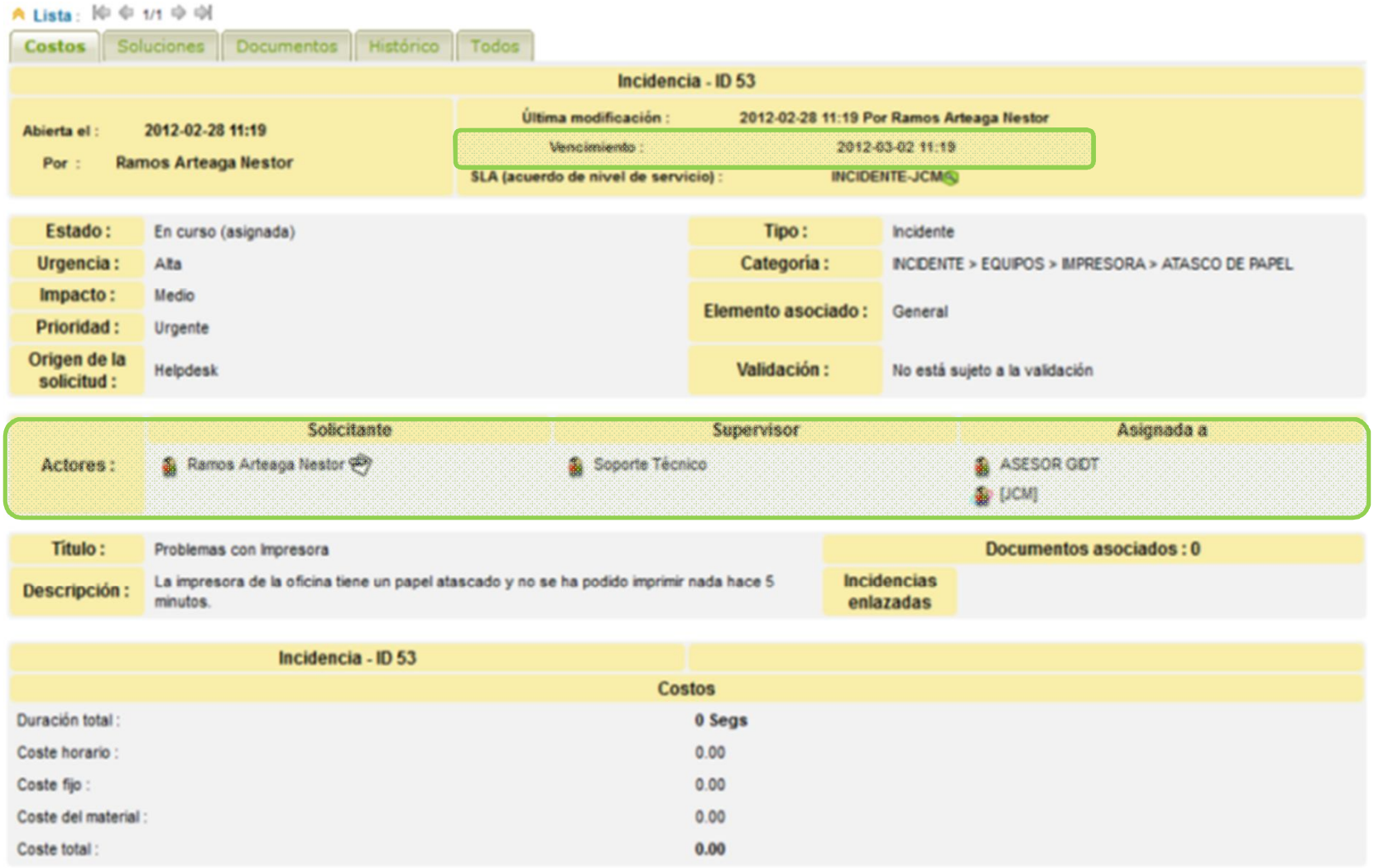
Solicitantes : Ramos Arteaga Nestor
Fecha de apertura : 2012-02-28 11:19
Fecha de cierre :
Origen de la solicitud : Helpdesk
Asignada a - Técnicos : ASESOR GIDT
Estado : En curso (asignada)
Categoría : INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > ATASCO DE PAPEL
Descripción : La impresora de la oficina tiene un papel atascado y no se ha podido imprimir nada hace 5 minutos.

Seguimiento(s) efectuado(s) : 0

SOPORTE TECNICO - MESA DE AYUDA
UNAD

Seguimiento en Mesa de Ayuda

Universidad Nacional Abierta y a Distancia



Lista : 1/1

Costos | Soluciones | Documentos | Histórico | Todos

Incidencia - ID 53

Abierta el :	2012-02-28 11:19	Última modificación :	2012-02-28 11:19 Por Ramos Arteaga Nestor
Por :	Ramos Arteaga Nestor	Vencimiento :	2012-03-02 11:19
		SLA (acuerdo de nivel de servicio) :	INCIDENTE-JCM

Estado :	En curso (asignada)	Tipo :	Incidente
Urgencia :	Alta	Categoría :	INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > ATASCO DE PAPEL
Impacto :	Medio	Elemento asociado :	General
Prioridad :	Urgente		
Origen de la solicitud :	Helpdesk	Validación :	No está sujeto a la validación

	Solicitante	Supervisor	Asignada a
Actores :	Ramos Arteaga Nestor	Soporte Técnico	ASESOR GIDT [JCM]

Título :	Problemas con impresora	Documentos asociados : 0	
Descripción :	La impresora de la oficina tiene un papel atascado y no se ha podido imprimir nada hace 5 minutos.	Incidencias enlazadas	

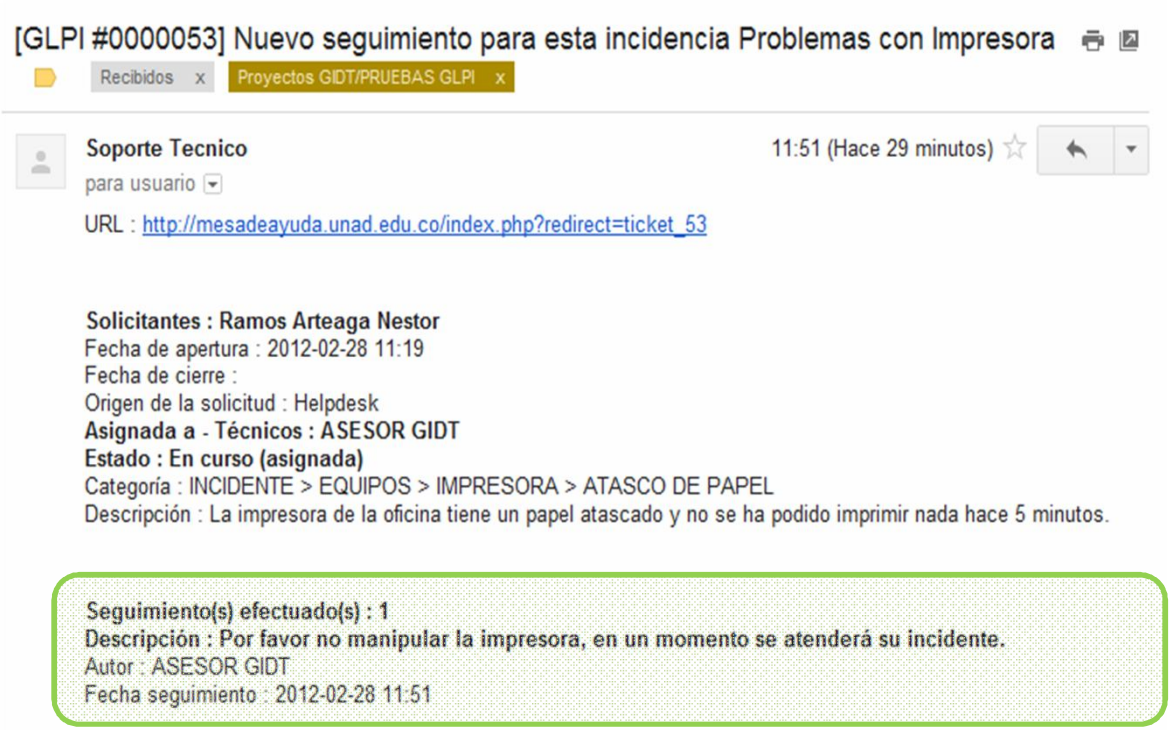
Incidencia - ID 53

Costos

Duración total :	**0 Segs**
Coste horario :	0.00
Coste fijo :	0.00
Coste del material :	0.00
Coste total :	**0.00**

Modificaciones a una Solicitud

Cuando se registra una modificación a la solicitud, el aplicativo reporta un correo electrónico informando de dicho cambio.



[GLPI #0000053] Nuevo seguimiento para esta incidencia Problemas con Impresora

Recibidos x Proyectos GIDT/PRUEBAS GLPI x

Soporte Tecnico 11:51 (Hace 29 minutos)

para usuario

URL : http://mesadeayuda.unad.edu.co/index.php?redirect=ticket_53

Solicitantes : Ramos Arteaga Nestor
Fecha de apertura : 2012-02-28 11:19
Fecha de cierre :
Origen de la solicitud : Helpdesk
Asignada a - Técnicos : ASESOR GIDT
Estado : En curso (asignada)
Categoría : INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > ATASCO DE PAPEL
Descripción : La impresora de la oficina tiene un papel atascado y no se ha podido imprimir nada hace 5 minutos.

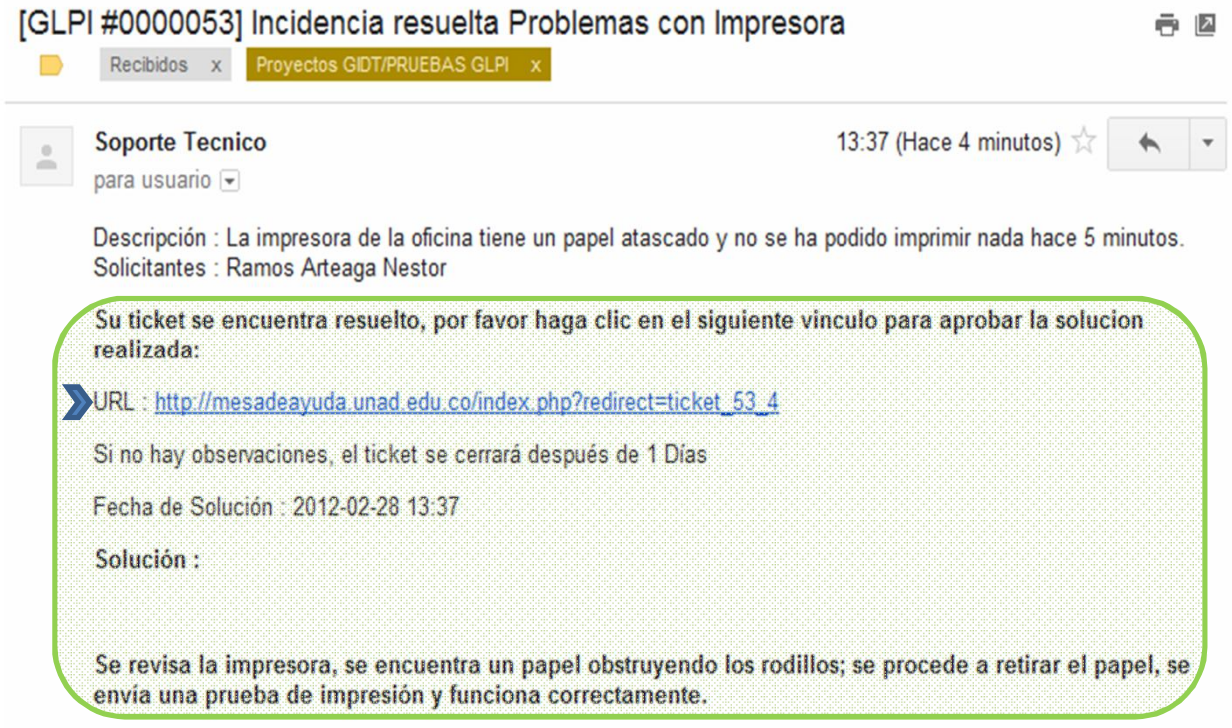
Seguimiento(s) efectuado(s) : 1
Descripción : Por favor no manipular la impresora, en un momento se atenderá su incidente.
Autor : ASESOR GIDT
Fecha seguimiento : 2012-02-28 11:51

En este caso es un seguimiento reportado por el Asesor.

Modificaciones a una Solicitud

Ticket Resuelto

Cuando el Asesor registra una solución a la solicitud del usuario, le es enviado un correo informándole que el ticket esta resuelto.



[GLPI #0000053] Incidencia resuelta Problemas con Impresora

Recibidos x Proyectos GIDT/PRUEBAS GLPI x

Soporte Tecnico 13:37 (Hace 4 minutos)

para usuario

Descripción : La impresora de la oficina tiene un papel atascado y no se ha podido imprimir nada hace 5 minutos.
Solicitantes : Ramos Arteaga Nestor

Su ticket se encuentra resuelto, por favor haga clic en el siguiente vinculo para aprobar la solucion realizada:

URL : http://mesadeayuda.unad.edu.co/index.php?redirect=ticket_53_4

Si no hay observaciones, el ticket se cerrará después de 1 Días

Fecha de Solución : 2012-02-28 13:37

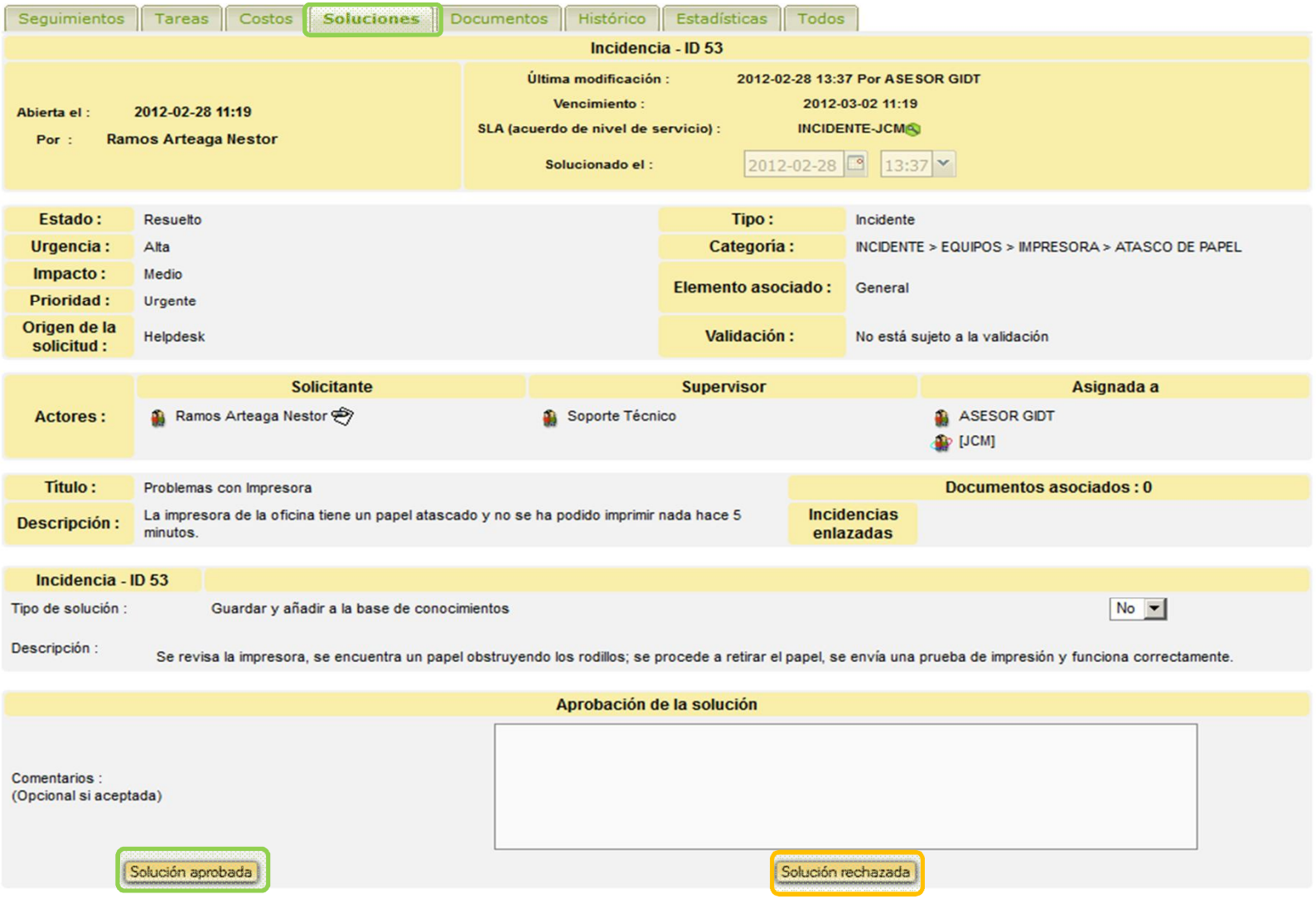
Solución :

Se revisa la impresora, se encuentra un papel obstruyendo los rodillos; se procede a retirar el papel, se envía una prueba de impresión y funciona correctamente.

Adicionalmente se indica la solución que el Asesor realizo y se le recuerda al usuario que debe aprobar o no la solución.

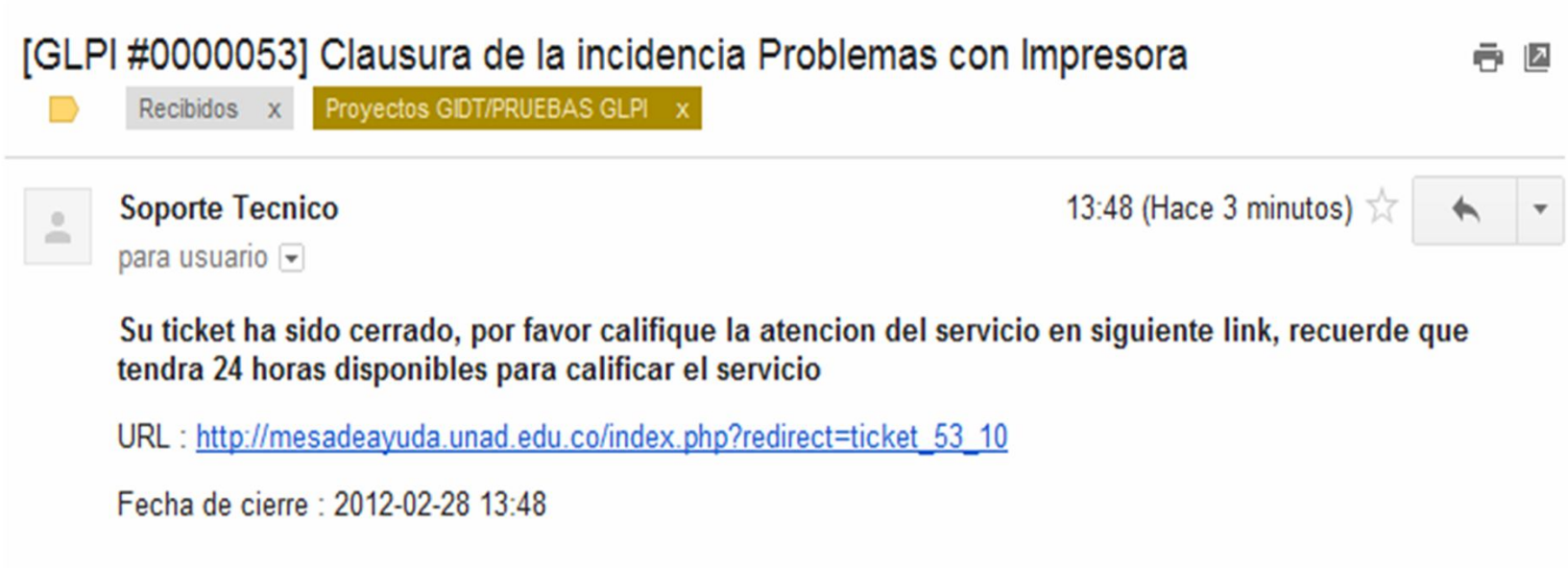
Para ello el usuario debe visitar el enlace incluido en el mensaje o ingresar a la aplicación de mesa de ayuda.

Aprobación de la Solución


Seguimientos
Tareas
Costos
Soluciones
Documentos
Histórico
Estadísticas
Todos
Incidencia - ID 53
Abierta el : 2012-02-28 11:19
Por : Ramos Arteaga Nestor
Última modificación : 2012-02-28 13:37 Por ASESOR GIDT
Vencimiento : 2012-03-02 11:19
SLA (acuerdo de nivel de servicio) : INCIDENTE-JCM
Solucionado el : 2012-02-28 13:37
Estado : Resuelto
Urgencia : Alta
Impacto : Medio
Prioridad : Urgente
Origen de la solicitud : Helpdesk
Tipo : Incidente
Categoría : INCIDENTE > EQUIPOS > IMPRESORA > ATASCO DE PAPEL
Elemento asociado : General
Validación : No está sujeto a la validación
Actores :
Solicitante
Supervisor
Asignada a
Ramos Arteaga Nestor
Soporte Técnico
ASESOR GIDT
[JCM]
Título : Problemas con Impresora
Descripción : La impresora de la oficina tiene un papel atascado y no se ha podido imprimir nada hace 5 minutos.
Documentos asociados : 0
Incidencias enlazadas
Incidencia - ID 53
Tipo de solución : Guardar y añadir a la base de conocimientos
No
Descripción : Se revisa la impresora, se encuentra un papel obstruyendo los rodillos; se procede a retirar el papel, se envía una prueba de impresión y funciona correctamente.
Aprobación de la solución
Comentarios : (Opcional si aceptada)
Solución aprobada
Solución rechazada

Clausura / Cierre de un Ticket

Una vez se acepte la solicitud, llega un mensaje informando del cierre del mismo e invitando al usuario a valorar la atención recibida.


[GLPI #0000053] Clausura de la incidencia Problemas con Impresora

Recibidos x Proyectos GIDT/PRUEBAS GLPI x

Soporte Tecnico 13:48 (Hace 3 minutos)

para usuario

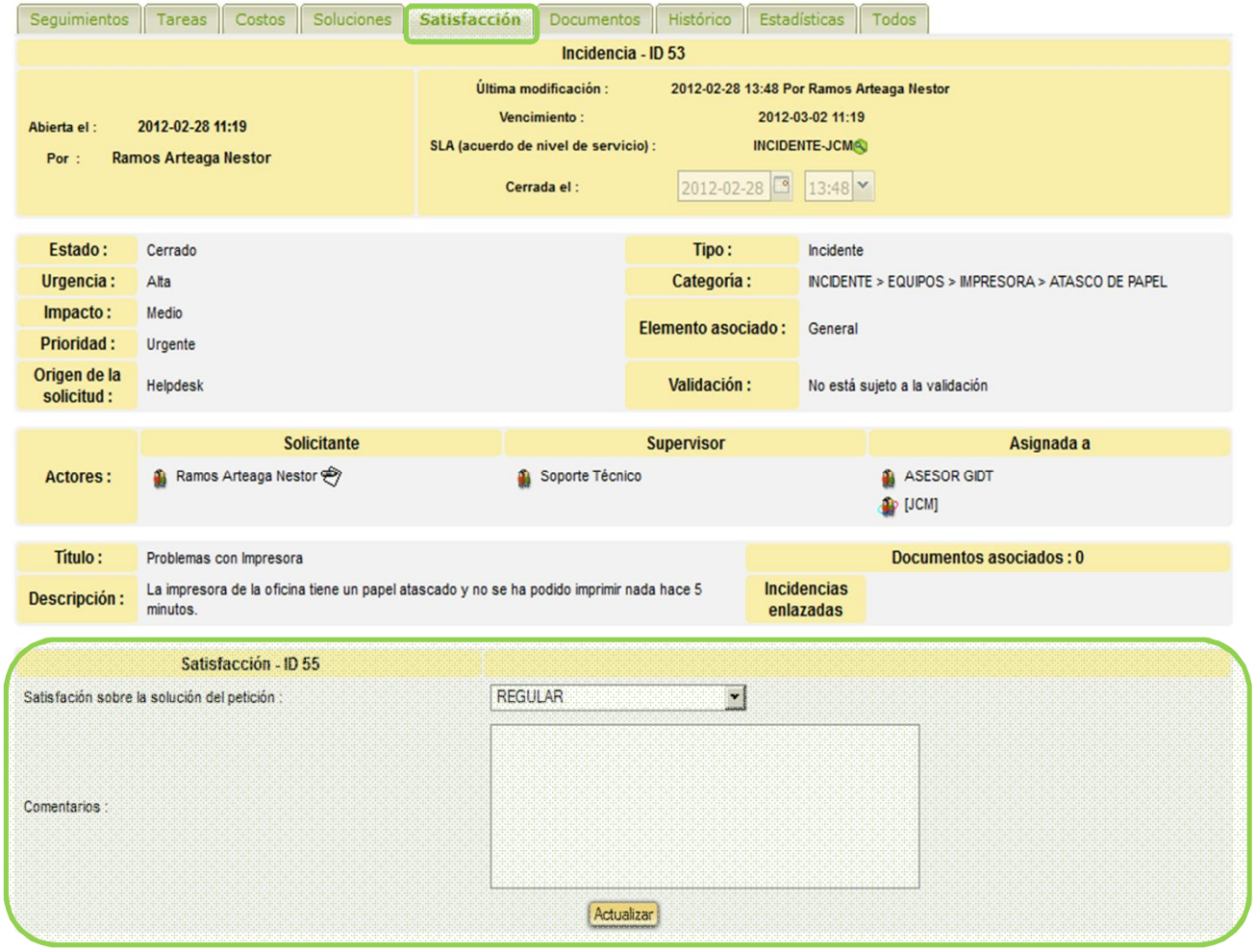
Su ticket ha sido cerrado, por favor califique la atencion del servicio en siguiente link, recuerde que tendra 24 horas disponibles para calificar el servicio

URL : http://mesadeayuda.unad.edu.co/index.php?redirect=ticket_53_10

Fecha de cierre : 2012-02-28 13:48

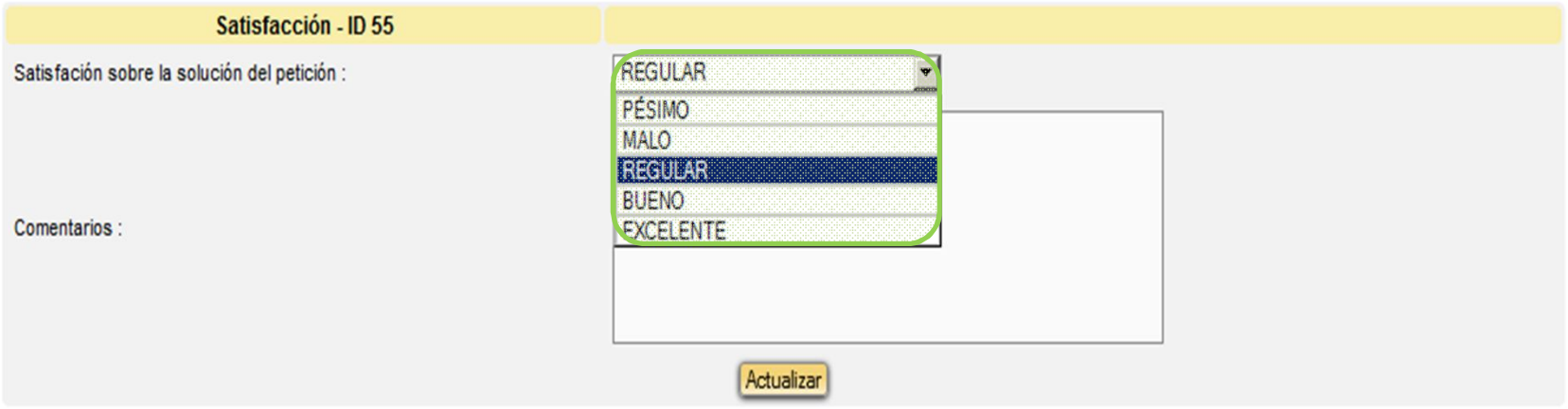
Para calificar el servicio, se hace clic sobre el enlace del correo o se ingresa directamente a la aplicación y se hace clic la ficha satisfacción.

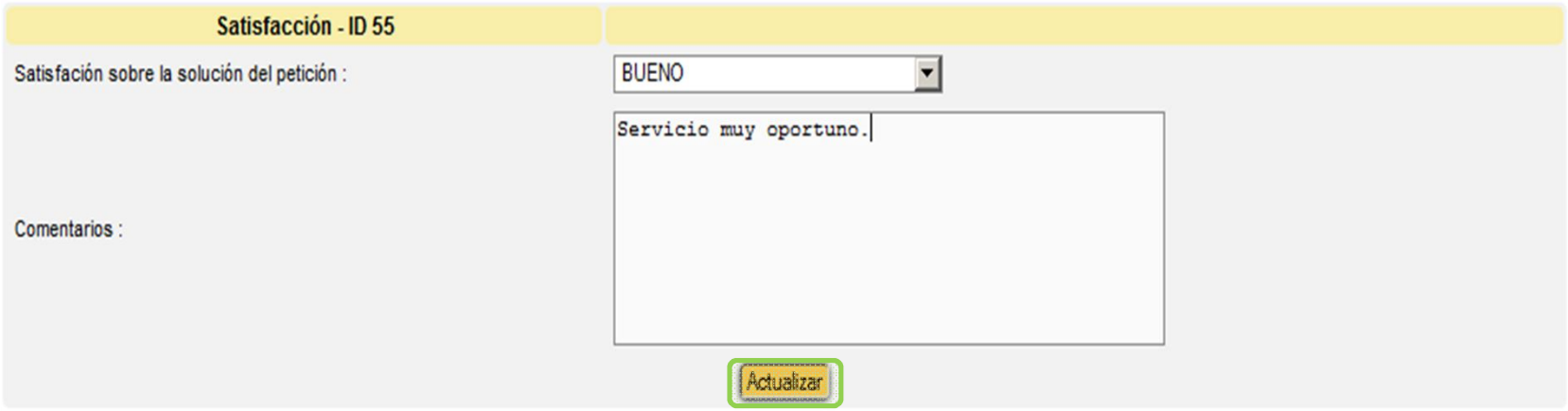
Satisfacción del Servicio



Satisfacción del Servicio

Seleccionar la calificación, añadir comentarios (opcional) y actualizar.





Gerencia de Innovación y Desarrollo Tecnológico (GIDT)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

INQUIETUDES
EXT 1609
soporte.tecnico@unad.edu.co